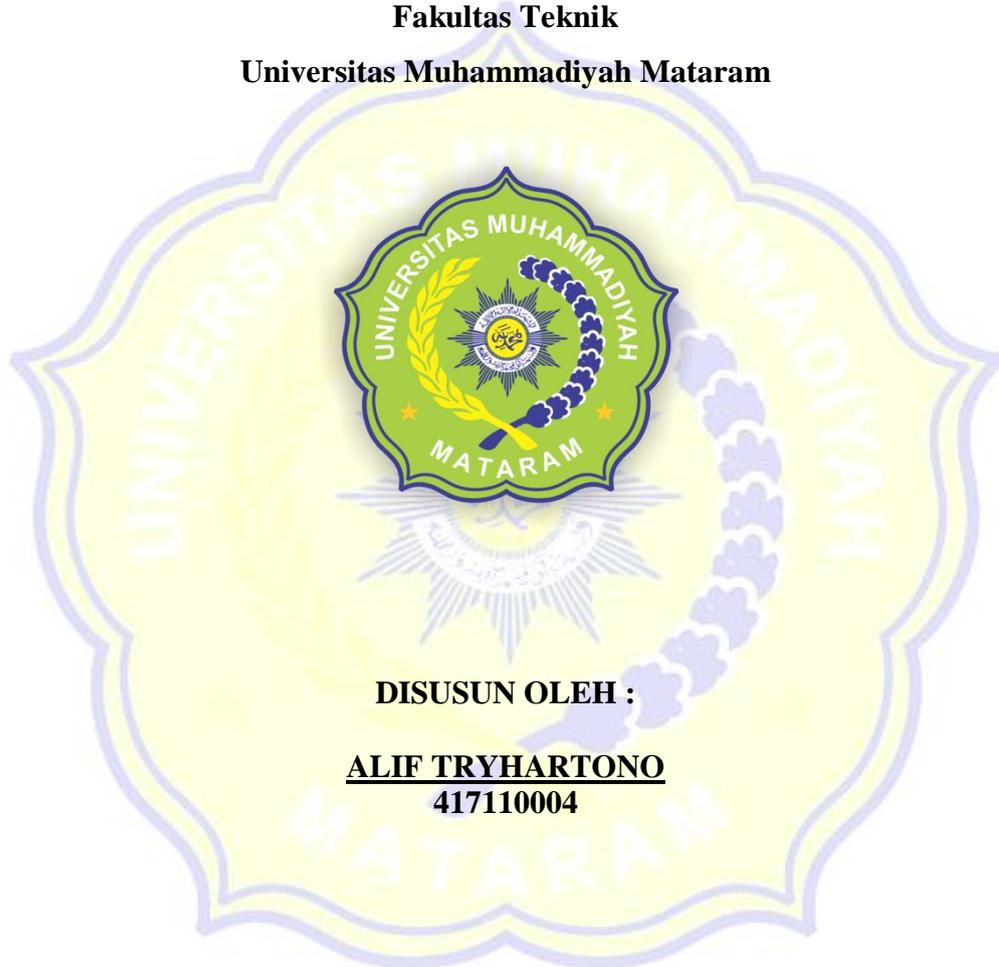


SKRIPSI

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ANGKUTAN UMUM
PERDESAAN KABUPATEN DOMPU**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Teknik Sipil Jenjang Strata I
Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Mataram**



DISUSUN OLEH :

**ALIF TRYHARTONO
417110004**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2022

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING
SKRIPSI
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ANGKUTAN UMUM
PERDESAAN KABUPATEN DOMPU

Disusun Oleh:

ALIF TRYHARTONO
417110004

Mataram, 09 Februari 2022

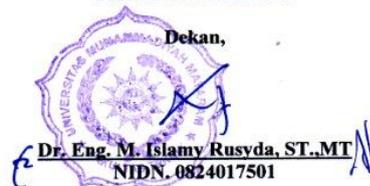
Mengetahui,
Dosen Pembimbing I


Ir. Isfanari, ST., MT
NIDN. 0830086701

Mengetahui,
Dosen Pembimbing II


Titik Wahyuningsih, ST., MT
NIDN. 0819097401

Mengetahui,
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

Dekan,

Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT
NIDN. 0824017501

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ANGKUTAN UMUM
PERDESAAN KABUPATEN DOMPU**

Yang Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**NAMA : ALIF TRYHARTONO
NIM : 417110004**

Telah dipertahankan di depan dosen penguji
Kamis, 10 Februari 2022
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji :

- | | | |
|----------------|-------------------------------|---|
| 1. Penguji I | : Ir. Isfanari, ST.,MT |  |
| 2. Penguji II | : Dr. Heni Pujiastuti, ST.,MT |  |
| 3. Penguji III | : Anwar Efendy, ST.,MT |  |

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM,
FAKULTAS TEKNIK**

Dekan,



**Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST.,MT
NIDN. 0824017501**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ALIF TRYHARTONO

Nim : 417110004

Dengan ini Saya Menyatakan Bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di tingkat Universitas Muhammadiyah Mataram maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar kepada karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Mataram 10 Maret 2022



(ALIF TRYHARTONO)

NIM 417110004



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
 PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
 UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT
 Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
 Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
 PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ALIF TRYHARTONO
 NIM : 47110004
 Tempat/Tgl Lahir : DILI, 08 JUNI 1997
 Program Studi : TEKNIK SIPIL
 Fakultas : TEKNIK
 No. Hp : 085338604845
 Email : ALIF.tryhartono@gmail.com / alif.tryhartono99@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum
 Perdesaan Kabupaten Dompu

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 45%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 24 Februari 2022

Penulis


ALIF TRYHARTONO
 NIM. 47110004

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ALIF TRYHARTONO
NIM : 17110004
Tempat/Tgl Lahir : DILI, 08 Juni 1997
Program Studi : TEKNIK SIPIL
Fakultas : TEKNIK
No. Hp/Email : alif-tryhartono97@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum
Pedesaan Kabupaten Dampu

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 24 Februari.....2022
Penulis



ALIF TRYHARTONO
NIM.17110004

Mengetahui,
Kepala UPT, Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

“Allah tidak bermaksud menyulitkanmu, tetapi dia bermaksud untuk menyucikanmu dan melengkapi nikmat-Nya sehingga kamu dapat bersyukur” (Quran 5:6)

*Allah tidak membandi seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(QS. Al-Baqarah : 286)*

“Kesulitan sekalipun akan mudah dengan cara anda berusaha dan kerja keras, karena meraih kesuksesan butuhlah perjuangan”

*“Kebaikan akan dibalas dengan kebaikan, apa yang kau tanam itulah yang kau tuai”
(Alif Tryhartono)*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang maha esa atas anugerah rahmat dan karunia yang diberikan kepada penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum Perdesaan Kabupaten Dompu”.

Penyusun menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik dari materil dan moral, oleh sebab itu penyusun ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Arsyad Abd. Ghani, M.pd., selaku Rektor UMMAT.
2. Dr. Eng.M. Islamy Rusyda, ST.,MT., selaku Dekan Fakultas Teknik UMMAT.
3. Agustini Ernawati, ST.,M.Tech., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, UMMAT.
4. Ir. Isfanari, ST.,MT., selaku dosen Pembimbing I.
5. Titik Wahyuningsih, ST,MT., selaku dosen Pembimbing II.
6. Semua pihak yang telah ikut memban tubaik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan orang yang membacanya.

Mataram, 10 Maret 2022



Penyusun

ABSTRAK

Nusa Tenggara Barat (NTB) adalah salah satu Provinsi yang berada di Indonesia yang terletak dibagian barat kepulauan Nusa Tenggara. Pertumbuhan penduduk dan peningkatan ekonomi di wilayah Nusa Tenggara Barat yang menyebabkan jumlah dengan penggunaan transportasi umum terus meningkat. Pelayanan transportasi yang baik diharapkan dapat memperlancar pergerakan manusia, barang dan jasa serta informasi sehingga dapat mendorong terciptanya suasana kondusif dalam rangka percepatan pembangunan daerah serta terciptanya kepuasan dari para pengguna angkutan umum.

Metodologi pengambilan data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer meliputi data yang dihasilkan dari hasil survei dilapangan, sedangkan data sekunder adalah data yang dimana jumlah populasipenumpang bus angkutan umum pedesaan yang telah disediakan oleh pihak kantor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode IPA (*importance performance analysis*).

Hasil dari penelitian kinerja kepuasan pengguna bus angkutan umum pedesaan bahwa pada tingkat kepuasan para penumpang bus angkutan umum terhadap kepuasan pelayanan yang dilayaninya dikategorikan berada dalam kisaran 57,26%. Dan tingkat kepuasan untuk para penumpang/pengguna terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan hasil *checklist* evaluasi kepuasan pengguna bus angkutan umum pedesaan. Dari hasil data tersebut sehingga didapatkan hasil realisasi/ketersediaan terdapat 58,2% yang sudah direalisasikan dan yang belum di realisasikan 41,8%. Serta hasil perhitungan *reliable* tentang butir pertanyaan dan setiap atribut–atribut apabila dibandingkan dengan *alpareliable* yang menunjukkan nilaisebesar 0,47 dimana nilainya *reliable*.

Katakunci: Evaluasi kinerja kepuasan angkutan umum pedesaan, IPA(*importance performance analysis*).

ABSTRACT

The West Nusa Tenggara (NTB) province is located in the western half of the Nusa Tenggara archipelago in Indonesia. The number of persons using public transportation in West Nusa Tenggara has increased due to population expansion and economic improvement. Good transportation services are anticipated to enable the movement of people, commodities, services, and information to promote the establishment of a favorable environment in the context of speeding regional development and increasing public transportation user satisfaction. Primary and secondary data were employed in this study's data collection process. Primary data comes from field survey results, while secondary data comes from the office's experience providing rural public transportation bus passengers. The IPA (importance-performance analysis) method was used in this investigation. The research findings on the satisfaction of rural public transportation or bus users suggest that the degree of satisfaction of public transportation bus passengers with the services they provide is in the range of 57.26%. The results of the evaluation checklist for the satisfaction of rural public transportation bus users, the level of satisfaction for users on the quality of service based on the statistics, 58.2 % of the results of realization/availability have been realized, whereas 41.8 % have not. When the results of reliable calculations concerning the questions and each characteristic are compared to the results of inaccurate calculations, the result is 0.47, a reliable number.

Keywords: Evaluation of rural public transport satisfaction level, IPA (importance-performance analysis).



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1 Penelitian terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1 Transportasi.....	7
2.2.2 Peranan transportasi.....	8
2.2.3 Data wilayah Kabupaten Dompu.....	9
2.2.4 Ciri-ciri proyek transportasi.....	10
2.2.5 Kepuasan konsumen.....	11
2.2.6 Indikator kepuasan.....	12
2.2.7 Pengukuran kepuasan.....	13
2.2.8 Definisi layanan.....	14
2.2.9 Dimensi kualitas layanan.....	14

2.2.10 Definisi kualitas jasa	16
2.2.11 Definisi kualitas.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Jenis Pendahuluan.....	17
3.2 Lokasi Penelitian.....	17
3.2.1 Waktu penelitian.....	17
3.2.2 Lokasi penelitian.....	17
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.3.1 Metode <i>observasi</i>	19
3.3.2 Metode kusioner.....	19
3.3.3 Metode pengumpulan sampel.....	19
3.4 Survey.....	20
3.5 Metode Analisa Data.....	21
3.5.1 Metode <i>checklist</i>	21
3.5.2 Metode <i>importance performance analysis</i>	21
3.6 Uji Instrument Pengumpulan Data.....	23
3.6.1 Uji validitas.....	23
3.6.2 Uji <i>reliabilitas</i>	24
3.7 Sampel.....	26
3.8 Tahap Penelitian.....	29
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	30
4.2 Sirkulasi Penumpang Dan Kendaraan.....	30
4.3 Hasil Penelitian.....	31
4.4 Analisis Uji Kusioner.....	32
4.5 Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum Perdesaan Berdasarkan Persepsi Dari Para Pengguna Angkutan Bus.....	32
4.5.1 Responden survei menurut jenis kelamin.....	32

4.5.2 Responden survei menurut usia	33
4.5.3 Responden survei menurut pendidikan..	35
4.5.4 Responden survei menurut pekerjaan	36
4.5.5 Responden survei menurut pengalaman.....37	37
4.6 Uji <i>Validasi</i>38	38
4.7 Uji <i>Reliabilitas</i>39	39
4.8 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA).....40	40
4.9 Menghitung Nilai Rata-Rata Atribut.....44	44
4.10 Menentukan Tingkat Kesusaian.46	46
4.11 Diagram Kartesius.....49	49
4.12 Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum Perdesaan Berdasarkan Standar Penyelenggara Peraturan Meteri Perhubungan PM 35 Tahun 2003.....50	50
4.12.1 Layanan keselamatan.....67	67
4.12.2 Layanan keamanan.....68	68
4.12.3 Layanan kehandalan.....69	69
4.12.4 Layanan kenyamanan.....70	70
4.12.5 Layanan kemudahan.....71	71
BAB V PENUTUP.....72	72
5.1 Kesimpulan.....72	72
5.2 Saran.....72	72
5.3 Rekomendasi.....73	73
DAFTAR PUSTAKA.....74	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel. 4.1 Presentase Responden Survei Menurut Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Presentase Jumlah Responden Survei Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3 Presentase Jumlah Responden Survei Menurut Pendidikan.....	35
Tabel 4.4 Presentase Jumlah Responden Survei Menurut Pekerjaan.....	36
Tebal 4.5 Presentase Jumlah Responden Survei Menurut Pengalaman.....	37
Tabel 4.6 Hasil Dari Pengujian Validasi Pertanyaan Kepuasan Pada Pengguna Bus Angkutan Umum Perdesaan.....	38
Tabel 4.7 Hasil Pengujian <i>Reliabilitas</i> Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan.....	39
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Bus Penumpang.....	41
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Bus Penumpang.....	42
Tabel 4.10 Menghitung Nilai Rata-Rata Atribut.....	44
Tabel . 4.11 Menentukan Tingkat Kesesuaian.....	47
Tabel 4.12 Hasil Checklist Evaluasi Kepuasan Pengguna Bus Angkutan Umum Perdesaan Terminal Ginte.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	12
Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian.....	17
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian Terminal Ginte Kabupaten Dompu.....	18
Gambar 3.3 Diagram <i>Kartesisus</i>	23
Gambar. 3.4 Bagan Alir Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Sirkulasi Penumpang.....	31
Gambar 4.2 Sirkulasi Penumpang.....	31
Gambar 4.3. Presentase Responden Survei Menurut Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.4 Presentase Responden Survei Menurut Usia.....	34
Gambar 4.5 Presentase Responden Survei Pendidikan.....	35
Gambar. 4.6 Presentase Responden Survei Pekerjaan.....	36
Gambar 4.7 Presentase Responden Survei Menurut Pengalaman.....	37
Gambar 4.8 Diagram <i>Kartesisus</i>	49
Gambar 4.9 Diagram Penilaian Layanan Keselamatan.....	66
Gambar 4.10 Diagram Penilaian Layanan Keamanan.....	67
Gambar 4.11 Diagram Penilaian Layanan Keandalan.....	68
Gambar 4.12 Diagram Penilaian Layanan Kenyamanan.....	69
Gambar 4.13 Diagram Penilaian Layanan Kemudahan.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Nusa Tenggara Barat (NTB) adalah salah satu Provinsi yang berada di Indonesia yang terletak dibagian barat Kepulauan Nusa Tenggara. Pertumbuhan penduduk dan peningkatan ekonomi di wilayah Nusa Tenggara Barat yang menyebabkan Jumlah dengan Penggunaan Transportasi Umum terus Meningkat. Pembangunan ekonomi membutuhkan jasa angkutan yang cukup serta memadai. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pembangunan ekonomi suatu Negara. Untuk tiap tingkatan perkembangan ekonomi diperlukan kapasitas angkutan yang optimim. Namun perlu diperhatikan bahwa penentuan kapasitas dan tingkatan investasi bukan merupakan hal yang mudah.

Tiap negara, bagaimanapun tingkatan perkembangannya dalam rangka menyusun sistem transportasi nasional atau dalam menetapkan *policy* transportasi nasional harus menentukan terlebih dahulu tujuan-tujuan mana yang membutuhkan jasa angkutan dalam sistem transportasi nasional.

Transportasi merupakan suatu kegiatan yang menciptakan atau menambah guna (*Utility*). Guna yang diciptakan oleh kegiatan transportasi adalah guna tempat (*place utility*) dan guna waktu (*time utility*). Menciptakan guna tempat, berkaitan dengan kegiatan transportasi yang memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Dengan berpindahnya suatu barang (misalnya komoditas bahan pangan) dari daerah produksi (pedesaan) ke daerah pasar (perkotaan), maka gunanya (nilainya) dari barang tersebut lebih tinggi, karena dibutuhkan oleh banyak konsumen yang mampu membayar dengan harga yang lebih mahal, itulah yang disebut menciptakan guna tempat. Kegiatan transportasi menciptakan pula guna

waktu, yang mampu mengangkut muatan dari suatu tempat asal ketempat tujuan dalam waktu yang lebih cepat memberikan kegunaan yang lebih besar, karena barang samapai ditempat tujuan adalah tempat waktu dan barangnya dalam kondisi baik.segar, sehingga konsumen bersedia membayar harganya lebih tinggi, hal ini yang disebut menciptakan guna waktu. Contoh pengangkutan penumpang, sampai ditempat tujuan secara tepat waktu, berarti tidak terlambat, sehingga masih dapat melakukan perjanjian bisnis atau keperluan lainnya.

Kabupaten Dompu merupakan pusat kegiatan pemerintah dan ekenomi daerah. Hal ini dapat dilihat dari berbagi macam aktivitas yang dilakukan oleh masyarakatnya, baik itu dalam kegiatan ke kantor, sekolah, pasar, maupun dalam kegiatan-kegiatan lainnya.

Sistim angkutan umum yang ada di daerah Dompu adalah jenis angkutan umum antara perdesaan dimana angkutan umum biasanya melayani rute berbagi macam. Angkutan umum biasanya melayani berbagi rute dimana jenis biayanya tergantung dari jarak yang ditempuh oleh angkutan tersebut.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu perlu adanya penambahan atribut-atribut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan. Tapi keterlambatan memang yang sangat sering terjadi pada pelayanan angkutan umum, khususnya yang berkaitan dengan transportasi umum.

Angkutan umum yang ada di Dompu dapat dikatakan melebihi kapasitas penumpang, dimana dari kursi yang telah disediakan penuh dengan para penumpang sehingga yang tidak dapat kebagian tempat duduk dapat terpaksa duduk diatas dak atap bus. Sehingga para penumpang lainnya kurang puas dengan fasilitas-fasilitas angkutan umum yang telah tersedia atau kurang nyaman untuk dinaikin.

Oeh karena itu dalam melakukan penelitian ini dapat dilakuan pengukuran dan tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode "*importance and performance analysis*". Dengan mengukur tingkat

kepentingan menuntut persepsi konsumen (*importance*) serta tingkat kinerja (*performance*) serta pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi ini merupakan *Assurance* (jaminan), *empatyy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kentangapan), *tangibles* (bukti fisik).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah yang dihadapi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi angkutan umum antar perdesaan.?
2. Sejauh manakah tingkat kepuasan penumpang konsumen bila ditinjau dari segi kesenjangan (*GAP*) antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan.?
3. Bagaimana nilai uji *relibilitas* data dan tingkat kesesuaian.?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, penelitian bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasankonsumen terhadap jasa transportasi angkutan umum antar perdesaan.
2. Untuk mengetahui berapa besar hasil kepuasan para penumpang dari kualitas pelayanan dengan menggunakan data *checkhlist*.
3. Untuk mngetahui nilai uji *reliabilitas* data yang didapat dari sebuah survey.

1.4 BatasanMasalah

Untuk lebih mengarahkan penelitian, maka perlu dilakukan pembatasan terhadap permasalahan. Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

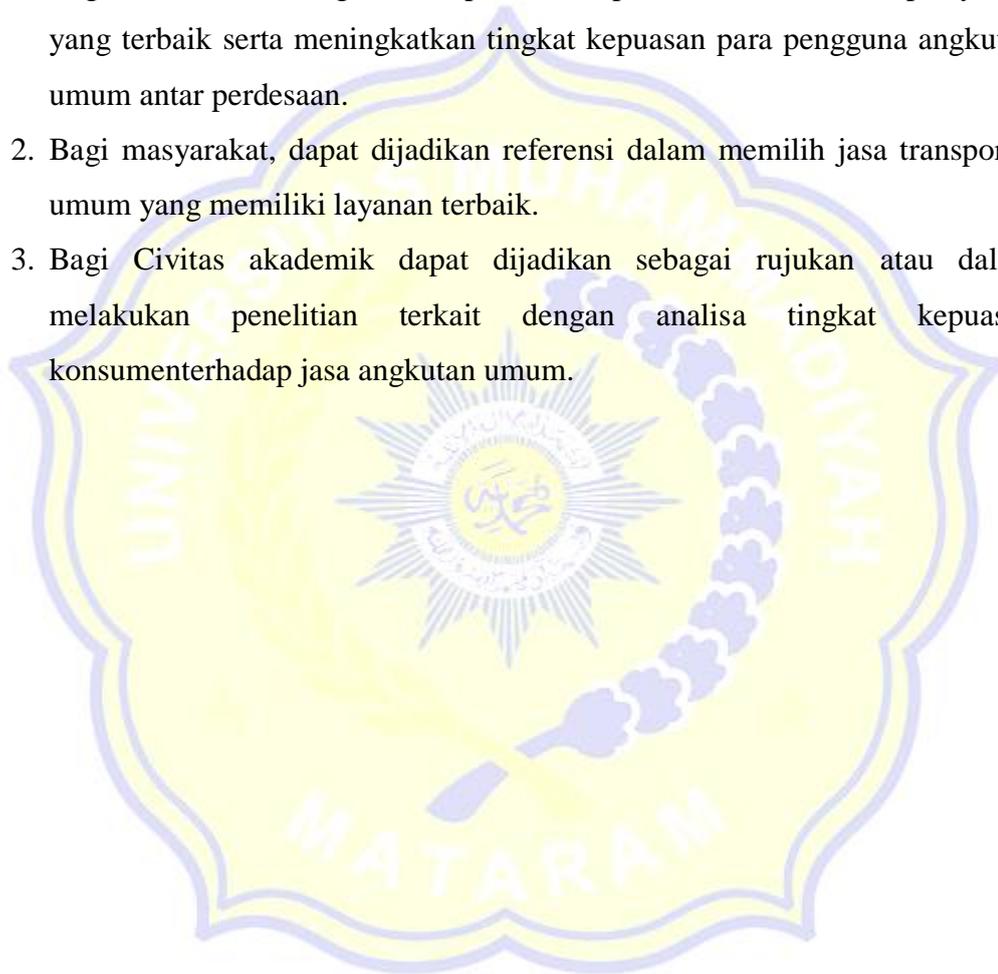
1. Penelitian ini dilakukan pada jenis angkutan umum antar perdesaan.
2. Fokus penelitian ini menggunakan 5 (lma) dimensi kualitas pelayanan yaitu, (*Assurance, empatyy, reliability, responsiveness, tangibles*) yang akan diukur berdasarkan jumlah keseluruhan pengguna jasa bus angkutan umum antar perdesaan.

3. Penelitian yang dilakukan hanya terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa bus angkutan umum antar perdesaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan dan masukan yang didapat dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Dompu untuk memberikan pelayanan yang terbaik serta meningkatkan tingkat kepuasan para pengguna angkutan umum antar perdesaan.
2. Bagi masyarakat, dapat dijadikan referensi dalam memilih jasa transportasi umum yang memiliki layanan terbaik.
3. Bagi Civitas akademik dapat dijadikan sebagai rujukan atau dalam melakukan penelitian terkait dengan analisa tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa angkutan umum.



BAB II LANDASANTEORI

2.1 TinjauanPustaka

2.1.1 Penelitian terdahulu

Pada penelitian terdahulu ini merupakan sumber referensi dasar ketika akan melaksanakan suatu penelitian. Dan adapun beberapa penelitian terdahulu ini dapat dilihat pada Tabel 2.1 dibawah ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Tahun	Judul	Metode Yang Digunakan	Fokus Penelitian
1.	- Dewi Sriastuti Nababan - Jeni Paresa - Asnawi Asnawi	2021	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Perdesaan Rute Kota Merauke-Distrik Kurik	-Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) -Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	-Mengevaluasi tingkat Pelayanan Penumpang -Analisa Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang
2.	-Dika Agustin Harja - Hardjito	2020	Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	-Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Tingkat Kepuasan Kepentingan Penumpang

	S. Darmojo -Hafiz Abdillah		Terhadap PelayananT erminal Poris Plawad Tangerang		
3.	-Dyah Ayu Retnonigtya s -Ketut Dewi Martika Erli Handayani	2020	Kajian Preferensi Angkutan umum Dikota Kediri dan Pendekatan IPA (<i>Importance Performanc e Analysis</i>)	-Metode <i>Importance Performance Analysisi</i> (IPA)	-Menganalisis Karateristik Pelayanan dan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Rute Lyn A -Menganalisi Preferensi Pengguna Terhadap Kinerja Angkutan Umum Rute Lyn A
4.	-Kevin Muzammil -Dewi Junita Koessoema wati	2019	Evaluasi Standar Pelayanan Minim Dan Tingkat Kepuasan	-Metode <i>Importance Performance Alanysis</i> (IPA)	-Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terminal

	-Willy Kriswardha na		Penumpang di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember		Tawang
5.	-Arifin -Nunung Widyaningsih	2021	Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Microtrans Jak Lingko (Puri Kembangan -Kalideras)	-Metode <i>Importance Performance (IPA)</i> -Metode <i>Ability To Pay (ATP)</i> -Metode <i>Servqual</i> -Metode <i>Willingness To Pay (WTP)</i>	-Bagaimana Kepentingan Masyarakat Terhadap Kinerja -Mengetahui Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Jak Linko 50 rute Kalideras

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Transportasi

Menurut (Y. Andriariza, 2006) Transportasi merupakan perpindahan manusia maupun barang dari tempat ke tempat yang dituju ataupun perangkutan orang yang menggunakan transportasi umum. (M. Akbar, E.Budianto dan B. Doloksaribu, 2019) Transportasi berperan penting untuk meningkatkan produktifitas dan aktifitas orang, barang

maupun hewan. Oleh sebab itu apabila infratrastuk transportasi tidak dikerjakan secara optimal maka sudah dipastikan perkembangan dan pemerataan pembangunan tidak bisa dirasakan oleh masyarakat secara maksimal. Adanya transportasi dengan tatanan yang baik dan terarah sangat memberikan dampak besar untuk merangsang perkembangan wilayah maupun daerah (Warpani, 1990).

Angkutan perdesaan yaitu angkutan dari desa ke desa lain, akan tetapi masih dalam kawasan daerah suatu kabupaten, dan bukan merupakan trayek kota serta menggunakan mobil angkutan yang masuk dalam trayek (Warpani, 1990). Sedangkan angkutan perintis merupakan angkutan operasional bersubsidi untuk melayani daerah terisolir dan belum berkembang karena belum terjangkau moda transportasi (P. Betaubun dan H. Hairulla, 2016).

Angkutan perdesaan sangat sering digunakan bagi masyarakat Dompu sebagai sarana transportasi mereka yang belum mempunyai kendaraan pribadi. Suatu penerapan kualitas pelayanan sangat diperlukan oleh suatu perusahaan yang merupakan penyedia jasa, tujuannya agar menunjang kepuasan pelanggan (Keputusan Menteri Perhubungan, Nomor 35 2003). Oleh sebab itu penyedia jasa harus mempunyai acuan untuk menerapkan rencana kualitas pelayanan yang diberikannya (M. Akbar, C. Utary, Y. Kakerissa, S. Asmal, 2020) dan Husein Umar, 2005).

2.2.2 Peranan Transportasi

Transportasi mempunyai pengaruh besar terhadap perorangan, masyarakat pembangunan ekonomi, dan sosial politik suatu negara. Pengangkutan merupakan sarana dan prasarana bagi pembangunan ekonomi negara yang bisa mendorong lajunya pertumbuhan ekonomi (*Rate Of Growth*).

1. Transportasi dalam kehidupan masyarakat

Transportasi bermanfaat bagi masyarakat, dalam arti hasil-hasil produksi dan bahan-bahan baku suatu daerah dapat dipasarkan kepada

perusahaan industri. Hasil-hasil barang jadi yang diproduksi oleh pabrik dijual oleh produsen kepada masyarakat atau perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang pemasaran. Untuk mengangkut bahan-bahan baku dan barang-barang jadi dibutuhkan jasa-jasa transportasi (darat, laut, dan udara).

2.2.3 Data Wilayah Kabupaten Dompu

Berikut akan diuraikan keadaan wilayah di Kabupaten Dompu.

A. Kondisi Geografis

Kabupaten Dompu adalah sebuah Kabupaten yang terletak di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dan ibu kotanya adalah Dompu, kabupaten Dompu ini berada di tengah pulau Sumbawa. Wilayahnya luas sekitar 2.32,55 km² dan jumlah penduduknya sekitar 239.095 pada tahun (2020). Kabupaten Dompu berbatasan langsung dengan Kabupaten Sumbawa dan Teluk Saleh dibagian barat, sedangkan Kabupaten Bima di utara dan timur, dan serta Samudra Hindia dibagian Selatan.

Secara geografis wilayah Kabupaten Dompu secara umum dapat di gambarkan bahwa sebagian wilayahnya merupakan daerah yang bergelombang sampai yang berbukit dengan kemiringan tanah sekitar 15-40 % dan diatas 40% sebesar 49,97% dari luas wilayahnya, daerah datar 18,48% serta daerah yang landai sebesar 3,55% dari luas wilayahnya tersebut.

- a. Pemerintahan
- b. Kependudukan
- c. Sosial
- d. Pertanian
- e. Industry
- f. Perdagangan
- g. Perhubungan

2.2.4 Ciri-ciri Proyek Transportasi

Kemajuan pembangunan disektor transportasi menyebabkan jarak antara suatu tempat (daerah) dengan tempat daerah lain dirasakan menjadi lebih dekat, serta angkutan barang dan manusia menjadi lebih lancar. Untuk lancarnya transportasi perlu dukungan fasilitas (prasara dan sarana), Yaitu:

- a. Saranan angkutan (kendaraan), misalnya mobil, truk, kereta api, kapal laut, dan pesawat udara.
- b. Prasarana jalan, misalnya jalan raya, dan rel kereta api.
- c. Terminal, sebagai tempat dimulainya kegiatan sarana transportasi maupun sebagai tempat tujuan, misalnya terminal bus, pelabuhan laut dan bandarudara.

Jasa transportasi merupakan permintaan yang divariasi dari adanya permintaan jasa transportasi sektor-sektor lain (pertanian, perindustrian, perdagangan, dan lainnya). Oleh karena itu disebut *derived demand*, atau permintaan yang diturunkan dari permintaan jasa transportasi disektor lain. Fungsi transportasi selain (1) menunjang pengembangan kegiatan sektor-sektor lain (sebagai sektor penunjang atau *servicing sector*), berfungsi pula mendorong pembangunan, membuka daerah-daerah terisolasi, terpencil, tertinggal dan perbatasan (sebagai sektor pendorong atau *promoting development sector*).

Pembangunan sektor transportasi menunjang pembangunan kegiatan sektor-sektor lain, berarti pembangunan sektor transportasi bersifat lintas sektoral. Pembangunan sektor-sektor lain berada diberbagai daerah yang berbeda lokasinya, berarti pembangunan sektor transportasi melayani pembangunan di berbagai daerah, yang di sebut lintas daerah atau lintas regional.

Fungsi transportasi melayani pembangunan sektor-sektor lain, misalnya menangkut berbagi komoditas pertanian yang dipasarkan keluar daerah, mengangkut bahan baku dari sumbernya ke lokasi industri.

Penyedia prasarana dan sarana transportasi untuk melayani fungsi yang pertama (*servicing sector*) dilaksanakan mengikuti strategi *supply follows demand* (penawaran mengikuti permintaan), yang dimaksudkan pembangunan prasarana dan sarana transportasi dilakukan setelah ada permintaan jasa transportasi. Dalam melaksanakan program pemabunan fasilitas transportasi harus di hitung dan analisi apakah proyek transportasi tersebut memberikan manfaat atau keuntungan dibandingkan dengan biaya yang harus dikeluarkan. Analisis yang membandingkan manfaat dan biaya disebut *bineft cost ratio*.

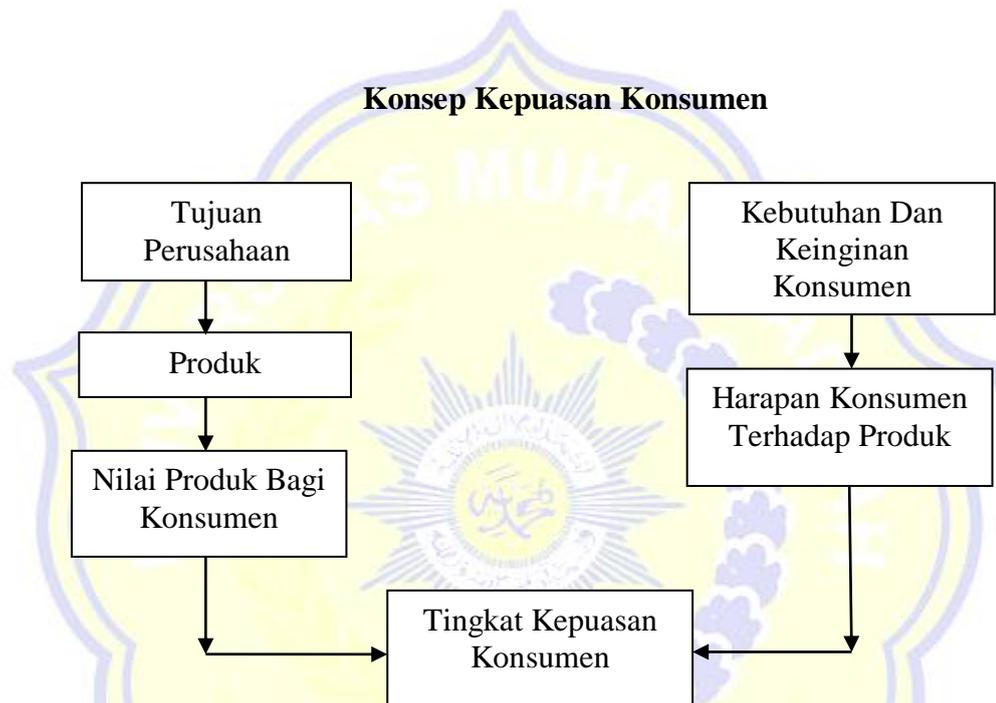
2.2.5 Kepuasan Konsumen

(Amir, 2005). Pengertian Kepuasan Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. (Kotler, 2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Engel, Roger & Miniard (1994) mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi paska konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Band (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai.

Pada zaman sekarang ini bisnis semakin ketat, kepuasan para konsumen merupakan hal paling utama, pelanggaran diibaratkan seperti raja yang harus dilayani namun bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan, akan tetapi adanya timbale balik antar perusahaan dan pelanggan sehingga tidak ada yang merasa menang dan tidak ada yang merasa dirugikan satu sama lain.

Kepuasan para konsumen adalah salah satu dari kunci faktor keberhasilan dari dalam suatu usaha, perusahaan berlomba-lomba untuk

memberikan yang terbaik buat para konsumen baik dari segi produk maupun jasa dan untuk membentuk kepuasan konsumen itu sendiri. Semakin berkualitas sebuah produk atau jasa yang telah diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan para konsumen, serta dengan terbentuknya kepuasan konsumen perusahaan diharapkan akan mendapatkan profit yang sebagai tujuan awalnya. Gambar 2.1 dapat dilihat dibawah ini.



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen

2.2.6 Indikator Kepuasan

Indikator Kepuasan Pelanggan Khuong & Uyen (2014) mengatakan ada 4 indikator kepuasan pelanggan, yaitu:

1. *Perceived Service Quality*

Pengalaman dan persepsi dari kinerja aktual langsung mempengaruhi evaluasi pelanggan dari kualitas layanan yang diberikan secara keseluruhan. Pendapat atau penilaian pelanggan selalu bervariasi, tidak konsisten dan secara bertahap dibentuk melalui pengalaman yang pelanggan dapatkan dari perusahaan yang memberikan layanan.

2. *Employee Service Factors* / Faktor kerja karyawan

Faktor kerja karyawan dalam industri penerbangan dibagi menjadi dua sektor: karyawan di lapangan dan awak kabin. Faktor ini mempunyai peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena staf berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan penumpang.

3. *Image of Airlines / Brand Image*

Untuk penumpang yang bepergian lewat udara, berdasarkan nama merek maskapai penerbangan, penumpang dapat memilih maskapai yang ingin digunakan. Melalui merek, maskapai penerbangan secara tidak langsung memberi informasi pada penumpang mengenai kualitas yang dimiliki secara keseluruhan.

4. *Timeliness* / Ketepatan waktu

Kecepatan dan ketepatan waktu dari layanan merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan sendiri dan juga bagi kepuasan pelanggan.

2.2.7 Pengukuran Kepuasan

Pengukuran Kepuasan Pelanggan menurut Kotler & Keller (2006, p. 138) mengidentifikasikan 3 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. *Periodic Surveys*

Sebagian besar penelitian dapat menggunakan metode survei baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara secara langsung.

2. *Customer loss rate*

Perusahaan dapat menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih ke perusahaan lain. Yang diharapkan dengan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut, akan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3. *Mystery shoppers*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *mystery shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka akan melaporkan mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibanding para pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

2.2.8 **Definisi layanan**

Menurut Lovelock dan Wright (2002), “*service is an act or performance offered by one party or another.*” Layanan adalah perbuatan atau kinerja yang dilakukan oleh perusahaan (seseorang) kepada orang lain. Secara komprehensif layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan dari satu pihak kepada pihak yang lain. Layanan juga diartikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu.

Pengertian layanan juga dinyatakan oleh Kotler (2006, p. 372) layanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak (perusahaan) kepada pihak lain (pelanggan), yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Keberadaan layanan dapat saja bersamaan atau tidak bersamaan dengan produk fisik.

2.2.9 **Dimensi Kualitas Layanan (*Service quality*)**

Dijelaskan oleh Lovelock dan Wright (2002) ada lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimana kelima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangibles*

Tangibles berarti bukti fisik, yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personalia (karyawan), dan material-material yang dimiliki oleh perusahaan, Misalnya *design interior* luar dan dalam, kursi penumpang, fasilitas di dalam pesawat, dan *entertainment* di dalam

pesawat. Keberadaan *tangibles* yang baik dalam suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menarik minat pelanggan.

2. *Reliability*

Reliability berarti kemampuan perusahaan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat, dapat dipercaya, dan konsisten. Hal ini berarti menuntut personil perusahaan untuk bekerja secara tepat dalam memberikan layanan kepada pelanggan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

3. *Responsiveness*

Responsiveness berarti tanggap terhadap kebutuhan pelanggan dan cepat dalam memberikan layanan. Hal ini berarti, menuntut personil perusahaan untuk bekerja dengan cepat dan tangkas atau dengan senang hati membantu pelanggan dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

4. *Assurance*

Assurance berarti jaminan dan pemberian rasa aman kepada pelanggan yang memerlukan dukungan pengetahuan yang memadai, kesopanan, sikap profesional, serta percaya diri. Pelanggan yang ragu-ragu perlu diyakinkan oleh karyawan, sehingga pelanggan akan merasa yakin dengan pilihannya. Hal ini berarti, menuntut sikap perusahaan untuk mendidik karyawan agar memiliki ketrampilan, baik teknis, kecakapan, dan pengetahuan yang memadai serta sopan dalam memberikan layanan.

5. *Empathy*

Empathy berarti kepedulian dan perhatian karyawan kepada semua pelanggan, meliputi kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini berarti sikap karyawan perusahaan harus dapat memperhatikan dan menjadikan pelanggan sebagai raja yang harus dilayani dengan baik dan menjadikan pelanggan sebagai aset kekayaan perusahaan yang harus dipelihara dan ditingkatkan kepuasannya.

2.2.10 Definisi Kualitas Jasa

Pelanggan berhak untuk menilai kualitas jasa. Oleh sebab itu penyedia jasa harus mempunyai acuan untuk menerapkan rencana kualitas pelayanan yang diberikannya (Sugiyono, 2013). Permintaan akan jasa para transportasi dapat ditinjau sebagai berikut :

a. Aspek Pemakai Jasa

Dari aspek ini, faktornya adalah penduduk, atau urbanisasi, yang jumlah pekerja, pendapatan, dan bentuk-bentuk kegiatan pengguna jasa, serta kondisi tata guna lahan, (termasuk luas lantai gedung dan tempat kegiatan) dan lain sebagainya.

b. Sistem Transportasi Yang Melayani

Dari segi aspek ini, ada faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain adalah adanya biaya transportasi, serta kondisi fisik suatu alat transportasi, dengan rute tempuh dan trak kenyamanan, dan keamanan dalam berkendara, serta kecepatan waktu.

2.2.11 Definisi Kualitas

Menurut Joewono (2003, p. 24) kualitas adalah nilai yang diperoleh konsumen dari perusahaan, yang diukur berdasarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan membantu memecahkan masalah konsumen. Berdasarkan Goetsch & Davis, 1994 dalam (Tjiptono, 2008, p. 152) kualitas dapat dirumuskan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Artinya, aspek penilaian terhadap kualitas sebuah produk atau jasa, bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Pendahuluan

Jenis penelitian ini merupakan penelitian tentang kuantitatif dan kualitatif yang berbentuk dengan angka-angka data kualitatif yang dinyatakan dalam kata-kata (Sugiyono, 2013). Pada data kualitatif berguna untuk menyertai dan dilengkapi dengan gambaran yang diperoleh dari data kuantitatif. Alat ukur ini yang akan digunakan adalah kusioner, yang akan dibagikan pada pengguna angkutan umum pada bus di terminal Ginte Kabupaten Dompu.

3.2 Waktu Lokasi Penelitian

3.2.1 Waktu penelitian

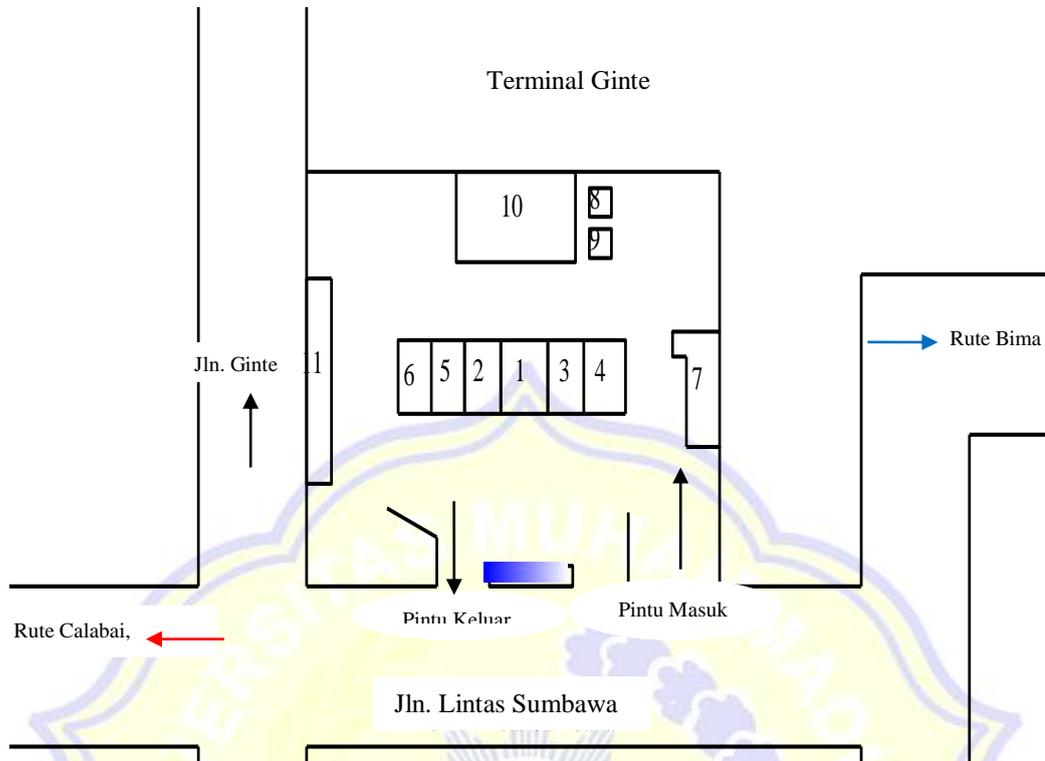
Penelitian ini dilakukan di tempat Terminal Ginte Dompu pada tanggal 5 sampai dengan tanggal 6 Januari 2022.

3.2.2 Lokasi penelitian

Pentingnya pada penjelasan ini mengenai gambaran umum pada lokasi yang dikarenakan lokasi penelitian ini memiliki aspek yang penting. Adapun lokasi penelitian ini yang di lakukan di terminal Ginte Kabupaten Dompu. Gambar 3.1 dan 3.2 dapat dilihat dibawah ini.



Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian



Sumber: *Google Maps*

Gambar 3.2 Lokasi Penelitian Terminal Ginte Kabupaten Dompu

Keterangan :

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Kantor dan ruang kerja kendali | 6. Halte Bus ANGDES |
| 2,3. Ruang tunggu | 7. Ruang pengecekan kelayakan kendaraan |
| 4. Halte Bus AKDP | 8,9 Mushola & toilet |
| 5. Halte Bus AKAP | 10,11 Pasar & kantin |

3.3. Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Metode observasi

Metode observasi ini yaitu metode yang dilakukan dengan cara mensurvey secara langsung dilapangan. Metode ini ada dua macam, yaitu:

1. Pengumpulan data sekunder

Dalam pengambilan data skunder ini yang dilakukan adalah kerja sama dengan instansi-instansi yang terkait. Adapun data sekunder yang akan dibutuhkan dalam pembuatan penyelesaian skripsi ini adalah data yang diperoleh dari Dinas Kabupaten Dompu antara lain:

- a. Data penumpang

2. Pengumpulan data primer

Data primer yang diperoleh dengan cara menggunakan kusioner. Kusioner ini disebarakan kepada responden untuk diisi dan diserahkan kembali kepada survaior yang menyebarkan formulir.

- a. Responden/ penumpang angkutan

- b. Formulir kusioner

3.3.2 Metode kusioner

Sugiyono, (2003) mengatakan kusioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kusioner menanyakan secara langsung tingkat kepuasan pelanggan (*Directly Reported Satisfaction*) atas berbagai produk dan layanan meliputi aspek fasilitas, pelayanan, dan petugas dengan skala pemeringkatan (*Rating Scale*) dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Puas, (3) Cukup/Netral, (4) Puas, dan (5) Sangat Puas. Kusioner dilengkapi beberapa pertanyaan tentang data profil pelanggan dan beberapa pertanyaan pendukung. Selain itu juga ditanyakan variabel yang penting menurut penumpang.

3.3.3 Metode pengumpulan sampel

Populasi adalah keseluruhan dari wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008:73). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen atau penumpang yang telah menggunakan jasa, di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki oleh suatu populasi (Siregar, 2013:56). Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian konsumen atau penumpang angkutan umum perdesaan ini dengan jumlah sampel sebanyak 100 sampel. Jumlah sampel sebanyak 100 ini dinilai cukup untuk dapat mewakili responden, karena menurut Sugiyono (2008:74), berdasarkan distribusi normal jumlah sampel diatas 30 sudah dapat menggambarkan populasi dan analisis.

3.4 Survey

Dalam melakukan survey ini, ada hal-hal yang perlu diperhatikan untuk kelancaran sebuah survey adalah :

1. Kebutuhan akan peralatan

Alat-alat yang akan dibutuhkan dalam membuat survey ini adalah:

- a. Alat tulis
- b. Formulir atau kusioner
- c. Hp sebagai media dokumentasi

2. Tempat Survei

Tempat survei akan dilaksanakan di Terminal ginte Kabupaten Dompu.

3. Pelaksanaan survey

Adapun cara yang dilakukan survey adalah dengan cara metode sampel acak yang berisi setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel. Dimana penelitian ini yaitu dengan cara memberikan kusioner kepada pengguna bus angkutan umum untuk diisi dan dikembalikan setelah pengisian formulir tersebut.

3.5 Metode Analisa Data

3.5.1 Metode *checklist*

Daftar *checklist* merupakan daftar yang berisi tentang sebuah pernyataan yang mengenai sesuatu yang sedang diamati. Data yang diperoleh dari daftar cek dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk menilai suatu keadaan.

Checklist adalah suatu laporan yang berbentuk sebuah daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada keadaan seseorang, tentang prosedur, atau objek lainnya. Daftar ini digunakan dalam melakukan observasi atau penilaian dan untuk mencatat beberapa kali saja kejadian itu muncul atau tidak muncul, dengan dilakukan membubuhi tanda cek ditempat yang telah disediakan.

3.5.2 Metode *importance performance analysis* (IPA)

Variabel penelitian yang digunakan dalam kuesioner terkait dengan lima dimensi kualitas jasa dari Parasuraman dkk (1988) antara lain, *tangible* (bukti fisik). Buku fisik dalam hal ini meliputi fasilitas fisik. Peralatan dan penampilan karyawan atau personel dari penyedia layanan *reliability* (*reabilitas*) dalam hal ini berarti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, *responsiveness*.

Homogen adalah suatu atau sistem yang memiliki sifat yang sama disetiap titik lainnya, itu satu ragam dan tanpa satupun penyimpangan, dan maka untuk mengetahui rumusnya ialah terdapat pada persamaan 3.2 sampai persamaan 3.4 dibawah ini:

1. Tingkat kesesuaian

$$Tki = \frac{\sum xi}{yi} \times 100 \% \dots\dots\dots(\text{pers 3.2})$$

Dengan :

Tki = Tingkat kesesuaian responded

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan (kepuasan)

Y_i = Skor penilaian kepentingan konsumen/pengguna busangkutan umum

Selanjutnya, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor kinerja/pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam menyerhanakan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah dengan rumus (Nasution, 2010).

2. Rata-rata

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots \text{(pers 3.3)}$$

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots \text{(pers 3.4)}$$

Dengan:

X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = Jumlah responded

Diagram kertesius merupakan suatu began yang dibagi atas empat bagian yang dibatas oleh 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Nilai dari pembatas masing-masing kuadran didapatkan dari rumus berikut (Nasution, 2010).

$$X = \frac{\sum x_i}{K}$$

$$Y = \frac{\sum Y_i}{K}$$

Hasil penilain ini dapat memberikan sebuah informasi tentang adanya fasilitas dalam sebuah bus penumpang yang mempengaruhi kepuasan pengguna angkutan umum dengan melakukan prioritas

perbaikan. Berikut adalah penjelasan mengenai sebuah diagram kartesius ke empat kuadran tersebut dan bisa dilihat pada gambar 3.3 dibawah ini.

Kepentingan	I Prioritas Tinggi	II Perioritas Baik
	III Prioritas Rendah	IV Berlebihan
	Kepuasan	

(Sumber: Wijaya, 2011)

Gambar 3.3 Diagram *Kartesisus*

Kuadran I itu artinya adalah pada fasilitas-fasilitas yang teerletak pada kuadran I merupakan kuadran fasilitas yang sangta kursial segera harus ditindak lanjuti. Pada kuadran II fasilitas-fasilitas yang terletak pada kuadran ini ialah cukup baik dan mampu untuk dipertahankan. Kuadran III fasilitas-fasilitas yang terletak pada kuadran ini merupakan fasilitas yang mungkin tidak terlalu membutuhkan perhatian khusus dari kuadran yang lainnya. Yang terakhir adalah kuadran IV dimana fasilitas-fasilitasnya yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak pemerintah perlu adanya mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan fasilitas yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi lagi.

3.6 Uji Instrument Pengumpulan Data

3.6.1 Uji validitas

Uji validitas ini sangat berguna untuk mengetahui apakah adanya pertanyaan-pertanyaan pada kusioner yang harus dibuang atau digantikarena anggap tidak relevan, pengujiannya ini secara statistik, yang dimana dapat dilakukan secara manual atau dukungan pada computer, misalnyamelalui bantuan *mirosoft excel*. Suatu kusioner ini dikatakan valid jika adanya pertanyaan dari kusioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kusioner. Ini dapat memungkinkan sejauh

mana suatu alat yang diukur itu valid dalam mengukur variabelnya yang diukur. Untuk dapat mengukur validasi tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir dengan pertanyaan dengan total skor yang konstruk atau dengan variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item dari pertanyaan yang valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria dari statistik sebagai berikut :

1. Jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut akan valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel, maka variabel tersebut akan tidak valid.

Rumus yang akan digunakan dalam uji coba validasi data ini terdapat pada persamaan 3.5 sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots (3.5)$$

Dengan :

- R_{xy} = Koefisien koreksi
- N = Jumlah sampel
- X_i = Jawaban responded
- Y = Total jawaban responded jika anda mengumpulkan

3.6.2 Uji reliabilitas

Azwar (2021) mengatakan bahwa reliabilitas adalah penerjemahan dari kata reliability atau yang artinya keterpercayaan, keteladanan, atau konsisten dan lain sebagainya. Hasil dari pengukuran itu dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan atau pengukuran terhadap sebuah kelompok subyek yang sama dan diperoleh hasil yang relative sama, selama pelaksanaan aspek yang diukur itu tidak berubah. *Reliabilitas instrument* merupakan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. *Reliabilitas* ini juga diperlukan untuk mendapatkan data-data yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk dapat mencapai hal

tersebut, dapat dilakukan uji *reliabilitas* dengan cara menggunakan metode *alpa cronbach* dan diukur berdasarkan dari skala *alpa cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dimasukan kedalam kelompok lima kelas dengan *range* yang sama., berikut ini ukuran kemantapan sebuah *alpha* yang dapat diinterprestasikan sebagai berikut :

1. Nilai *alpa cronbach* 0,00 samapi dengan 0,20 berarti kurang *reliable*
2. Nilai *alpa cronbach* 0,21 samapi dengan 0,40 berarti agak *reliable*
3. Nilai *alpa cronbach* 0,41 samapi dengan 0,40 berarti cukup *reliable*
4. Nilai *alpa cronbach* 0,61 samapi dengan 0,40 berarti *reliable*
5. Nilai *alpa cronbach* 0,81 samapi dengan 0,40 berarti sangat *reliable* (Triton, 2005).

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan cara metode *alpa cronbach* atau untuk menentukan apakah dari setiap instrument reliable atau tidak. Dari segi pengukuran ini menggunakan uji statistic *alpa cronbach* (α). Suatu konstruk atau variabel ini dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpa cronbach* $> 0,60$ (Nunnally, dalam Ghozali, 2006). Jadi nilai koefisien *alpa cronbach* $> 0,60$ merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliable (Ghozali, 2006). Dengan rumus uji realibilitas ini data pada persamaan 3.6 beriku ini :

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_{12} \cdot r_b}{1 + r_b} \dots \dots \dots (3.6)$$

Dengan :

r_{11} : Nilai reabilitas

r_b : Nilai koefisien korelasi

Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah yang diatas 0,7 (cukup baik), diatas 0,8 (baik).

3.7 Sampel

Sampel menurut Saifuddin Azwar dan Suharsimi Arikunto, yaitu merupakan sebagian dari populasi. Sedangkan menurut Sugiyono (2011:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.

Arikunto (2006:112) mengatakan bahwa “apabila subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi, jika jumlah subjek besar, dapat diambil antara 10-15% atau 15- 25% atau lebih.” Pendapat tersebut sesuai menurut Roscoe dalam Sugiyono (2011:90) “ ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.” jumlah populasi. Sampel merupakan bagian populasi penelitian yang digunakan untuk memperkirakan hasil dari suatu penelitian. Sedangkan teknik sampling adalah bagian dari metodologi statistika yang berkaitan dengan cara-cara pengambilan sampel.

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2001: 56). Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. (Margono, 2004).

Teknik pengambilan sampel ada 2, yaitu:

1. *Probability*Sampling

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini terbagi menjadi beberapa jenis yang lebih spesifik, antara lain:

1. *Simple Random*Sampling

Penyampelan acak sederhana, dimaksudkan bahwa sebanyak n sampel diambil dari populasi N dan tiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk diambil.

2. *Stratified* Random Sampling

Pada penyampelan jenis ini, anggota populasi dikelompokkan berdasarkan stratanya, misal tinggi, sedang, dan rendah. Kemudian dipilih sampel yang mewakili masing-masing strata.

3. *Sistematic* Sampling

Penyampelan dengan cara ini dilakukan dengan mengurutkan terlebih dahulu semua anggota, kemudian dipilih urutan tertentu untuk dijadikan anggota sampel.

4. *Cluster* Sampling

Pada penyampelan jenis ini, populasi dibagi menjadi wilayah atau *klaster*. Jika terpilih *klaster*nya, seluruh anggota dalam *klaster* tersebut yang menjadi sampel.

5. *Simple Random* Sampling

Penyampelan acak sederhana, dimaksudkan bahwa sebanyak n sampel diambil dari populasi N dan tiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk diambil.

6. *Stratified* Random Sampling

Pada penyampelan jenis ini, anggota populasi dikelompokkan berdasarkan stratanya, misal tinggi, sedang, dan rendah. Kemudian dipilih sampel yang mewakili masing-masing strata.

7. *Sistematic* Sampling

Penyampelan dengan cara ini dilakukan dengan mengurutkan terlebih dahulu semua anggota, kemudian dipilih urutan tertentu untuk dijadikan anggota sampel.

8. *Cluster* Sampling

Pada penyampelan jenis ini, populasi dibagi menjadi wilayah atau *klaster*. Jika terpilih *klaster*nya, seluruh anggota dalam *klaster* tersebut yang menjadi sampel.

2. *Non Probability* Sampling

Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota

populasi yang dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel ini diantaranya sampling accidental, sampling bertujuan, sampling bola salju (*snowball sampling*), dan samplingkuota.

Teknik ini terbagi menjadi beberapa jenis yaitu:

1. Sampling *Accidental (Reliance Available Sampling)*

Teknik sampling ini mengandalkan pada keberadaan subjek untuk dijadikan sampel yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data maka subjek tersebut dijadikan sampel.

2. Sampling *Purposive (Purposive or Judgment Sampling)*

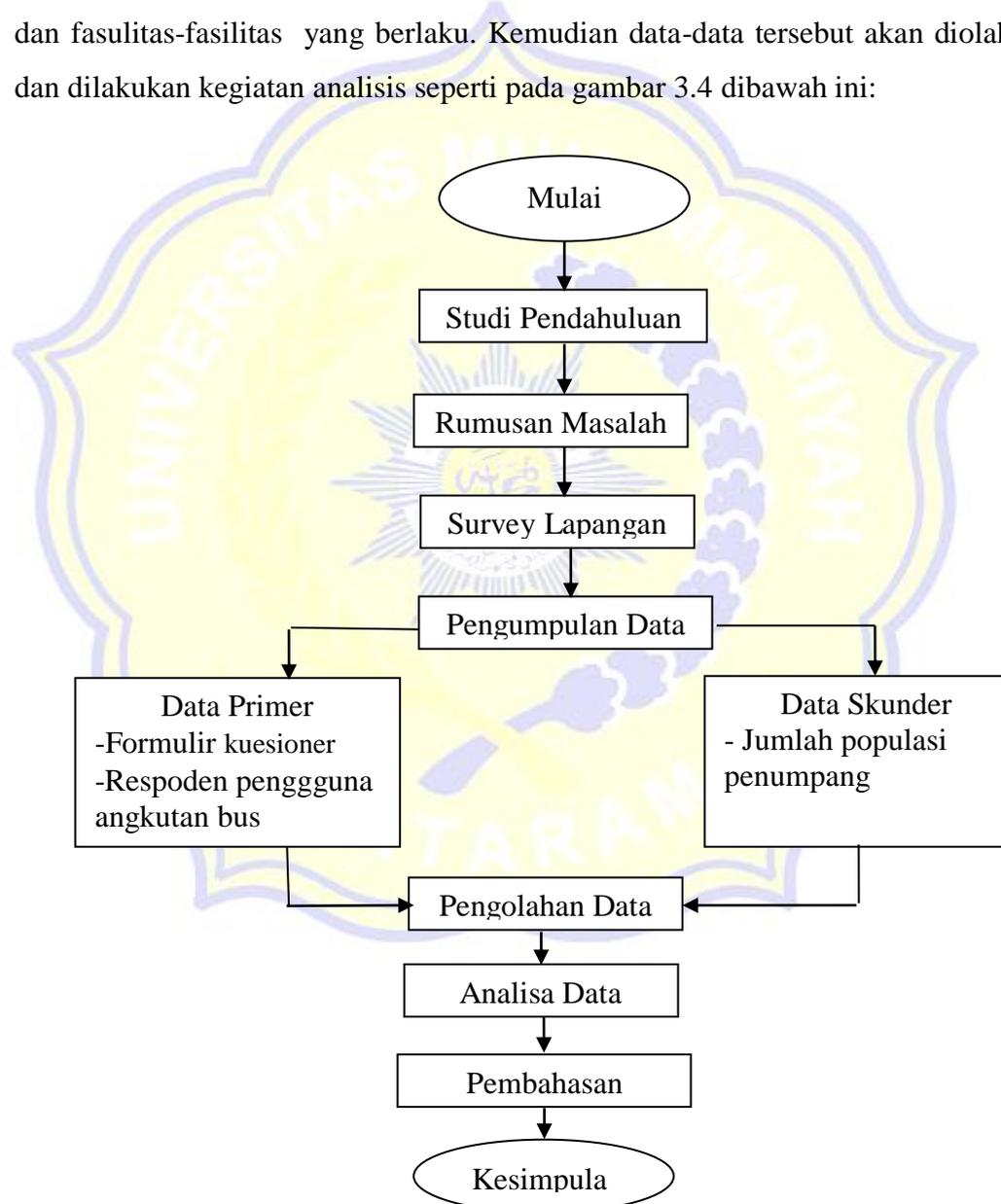
Sampling *purposive* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan peneliti atau *evaluator* tentang sampel mana yang paling bermanfaat dan *representative* (Babbie, 2004: 183). Jenis sampel ini sangat baik jika dimanfaatkan untuk studi penjajagan (studi awal untuk penelitian atau evaluasi), yang kemudian diikuti oleh penelitian lanjutan yang sampelnya diambil secara acak (*random*).

3. Sampling *Bola Salju (Snowball Sampling)*

Sampling *snowball* dapat dilakukan jika keberadaan dari suatu populasi sulit untuk ditemukan. Pada sampling bola salju, peneliti mengumpulkan data dari beberapa sampel yang dapat ditemukan oleh peneliti sendiri, selanjutnya peneliti meminta individu yang telah dijadikan sampel tersebut untuk memberitahukan keberadaan anggota yang lainnya yang tidak dapat ditemukan oleh peneliti untuk dapat melengkapi data (Babbie, 2004: 184).

3.8 Tahapan Penelitian

Pada tahapan penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti ialah mulai dari segi mengidentifikasi sebuah masalah dan kemudian menemukan pokok permasalahan. Dan dilanjutkan dengan melakukan dengan melakukan sebuah survey lapangan dan langsung mengumpulkan data, baik itu data primer yaitu melalui formulir atau kusioner dan responden pengguna bus angkutan umum serta data skunder yang melalui pengamatan kondisi sebuah angkutan umum dan fasulitas-fasilitas yang berlaku. Kemudian data-data tersebut akan diolah dan dilakukan kegiatan analisis seperti pada gambar 3.4 dibawah ini:



Gambar. 3.4 Bagan Alir Penelitian